



Bank Spółdzielczy w Chmielniku

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Załącznik nr 1 do Instrukcji Rozpatrywania Reklamacji w Banku Spółdzielczym w Chmielniku

Klient Banku Spółdzielczego w Chmielniku zwanego dalej Bankiem ma możliwość złożenia reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, Klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Klient może składać reklamację w formie pisemnej w siedzibie Banku oraz w Punkcie Kasowym w Pierzchnicy, za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej, postańca, telefonicznie, faksem lub osobiście.
4. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu wpływu reklamacji od Klienta, w sposób określony w pkt. 3.
5. Reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
7. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji.
8. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji sporządzane jest w formie pisemnej i wysyłane do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem.

Bank Spółdzielczy w Chmielniku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.

W sytuacji nieuwzględnienia roszczenia Klienta w trybie rozpatrywania reklamacji przez Bank, Klient ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego Rzecznika Konsumenta.